

**DOKUMEN LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**2018**

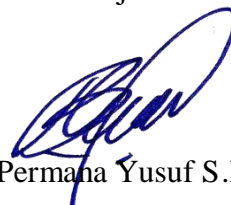
## LEMBAR PERSETUJUAAN

Ketua Program Studi MM



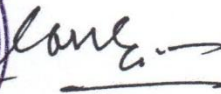
Dr. H. Bambang Dwi Hartono, MSi.

Ka. Unit Penjaminan Mutu.



Dr. Budi Permana Yusuf S.E., MM.

Mengetahui :  
Direktur SPs.



Prof. Dr. H. Abd. Rahman A. Ghani, M.Pd.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke khadirat Allah SWT atas terselesaikannya dokumen laporan Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA. Untuk mengetahui seberapa besar perasaan puas terhadap sebuah aktifitas atau pekerjaan tertentu. Kinerja merupakan penampilan atau pertunjukkan bentuk tindakan, perbuatan, pekerjaan yang telah dicapai atau dilaksanakan.

Cara untuk meningkatkan performance diantaranya : menetapkan tujuan, memberikan training, memberikan reward kepada karyawan, bantuan teknologi, pembagian tugas, bekerja sinergi. Pada dasarnya apa yang diharapkan perusahaan tidak semudah membalikkan telapak tangan. Perlu adanya peran langsung manajemen perusahaan mengontrol dan memberikan teknik terbaik di dalam mengerjakan pekerjaan di suatu lembaga.

Penulis



(Budi Permana)

## DAFTAR ISI

### BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan masalah.....	2

### BAB II : KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka.....	3
-------------------------	---

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	4
----------------------------	---

### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	11
4.2 Rekomendasi.....	63

### BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA.....	61
---------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah.**

Keberadaan dosen merupakan salah satu komponen yang sangat penting di dalam proses pendidikan, sehingga dosen memegang peranan dan tanggung jawab yang besar dalam dunia pendidikan. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa setiap dosen wajib memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran. Kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh dosen dalam tugas keprofesionalannya.

Perekonomian negara Indonesia saat ini sedang berkembang dengan pesat. Tetapi kondisi ekonomi global mengalami pelemahan. Pelemahan sudah terjadi saat ini bahkan indikator perdagangan internasional menunjukkan angka terlemah sejak 20 tahun terakhir. Kita semua tahu bahwa perekonomian tidak statis, tetapi bersifat dinamis. Hari-hari ini perekonomian secara global sedang melemah. Ada pelemahan perekonomian secara global yang kemudian berimbas kepada perekonomian nasional baik melalui jalur perdagangan barang dan jasa, melalui arus modal, termasuk dana dan dari sisi psikologis maupun sentimen pasar.

Gubernur Bank Indonesia : Perry Warjiyo mengemukakan beberapa alasan investor asing masih tertrik untuk berinvestasi di Indonesia. Salah satunya adalah kebijakan moneter

dan fiskal yang dibangun oleh pemerintah. Kebijakan tersebut membuat investor percaya terhadap Indonesia.

Di dalam dunia pendidikan Menteri nadiem Makarim mencanangkan merdeka pendidikan yaitu : Kemudahan kampus membuka program studi yang baru, Perubahan sistem akreditasi kampus : ke depan kata nadiem, program akreditasi bersifat otomatis untuk seluruh peringkat dan sukarela bagi perguruan tinggi dan program studi yang siap naik peringkat. Adapun akreditasi yang ditetapkan Badan Akreditasi Nasional Perguruan tinggi tetap berlaku lima tahun dan akan diperbaharui otomatis.

Bagi program studi yang mendapatkan akreditasi internasional maka akan secara otomatis mendapatkan akreditasi A dari pemerintah dan tidak harus melalui proses lagi di nasional.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Pustaka.**

Kinerja menurut Edison (2016) merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau ketetapan yang sudah ditentukan sebelumnya.

Kinerja menurut Ivanisevic (2015 : 183) merupakan hasil yang dicapai dari apa yang diinginkan suatu lembaga.

Berdasarkan beberapa teori diatas dapat dibuat sintesis bahwa Kinerja merupakan hasil yang dicapai seperti yang ditetapkan oleh suatu lembaga.

Kepuasan konsumen menurut Oliver dalam Tjiptono (2014 : 355) merupakan evaluasi purnabeli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan.

Kepuasan Konsumen menurut Kotler (2009 : 138) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan konsumen menurut Kotler & Amstrong (2008 : 16) merupakan persepsi konsumen terhadap kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pembeli.

Berdasarkan beberapa teori diatas dapat disintesakan bahwa Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membanding kinerja produk dengan ekspektasi sebelum pembelian.

Kepuasan konsumen akan berdampak pada loyalitas konsumen terhadap merk produk yang dikeluarkan perusahaan. Kepuasan konsumen akan menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, cross selling dan up selling).

Strategi kepuasan konsumen yang bisa dilakukan oleh perusahaan yaitu : Memberikan produk yang berkualitas serta bebas dari kerusakan ataupun kecacatan saat sampai di tangan konsumen. Sebaiknya melakukan cek terlebih dahulu kualitas produk yang akan diberikan kepada konsumen. Memberikan pelayanan yang ramah, ketepatan waktu penyampaian serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para konsumen sehingga para konsumen tidak merasa kesulitan dengan pelayanan yang diberikan oleh konsumen.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian.**

Metode penelitian yang tepat untuk menjawab tujuan penelitian adalah metode penelitian survey karena bisa mendapatkan respon dari alumni program studi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA tahun 2019 kemudian respon-respon tersebut diolah.

Objek penelitian dari penelitian ini yaitu alumni program studi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA tahun 2019.

#### **3.2 Populasi dan Sample.**

Penelitian ini mengambil sample jenuh artinya menggunakan seluruh populasi sebagai sample penelitian.

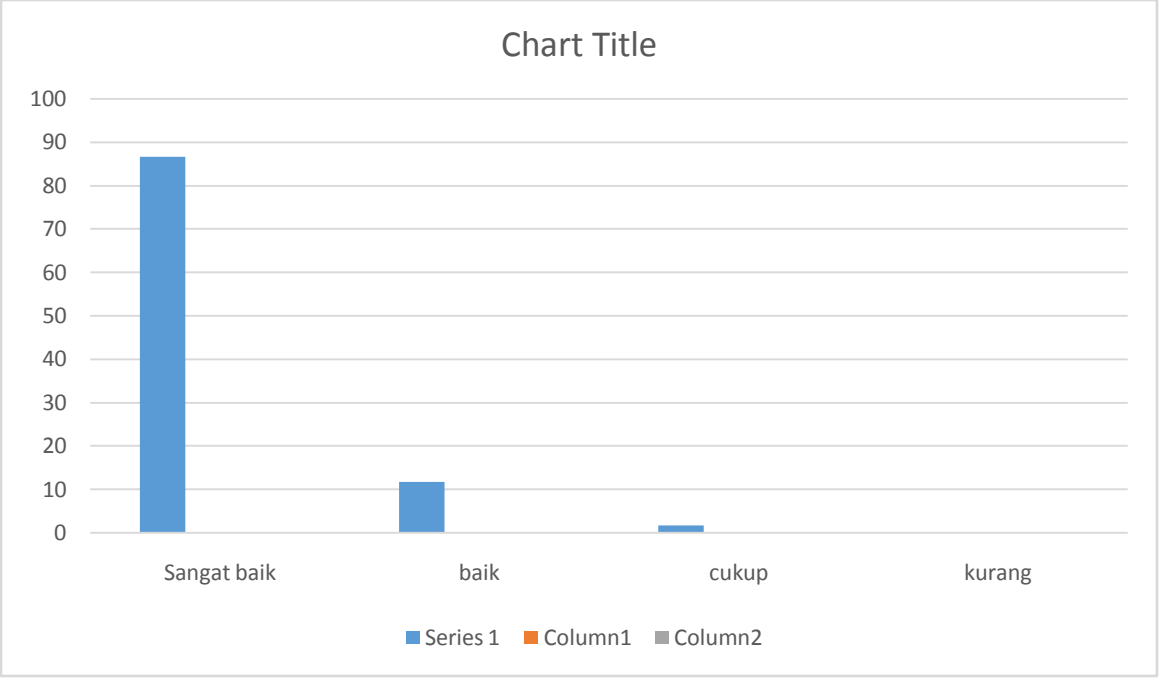
#### **3.3 Metode Analisis**

Penelitian ini dimulai dengan membuat pertanyaan kuesioner berdasarkan teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian. Setelah itu menyebarkan pernyataan kuesioner kepada alumni program studi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA untuk diisi. Setelah mengumpulkan hasil survey alumni program studi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA terhadap kepuasan lulusan program studi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

**BAB IV**  
**PEMBAHASAN**

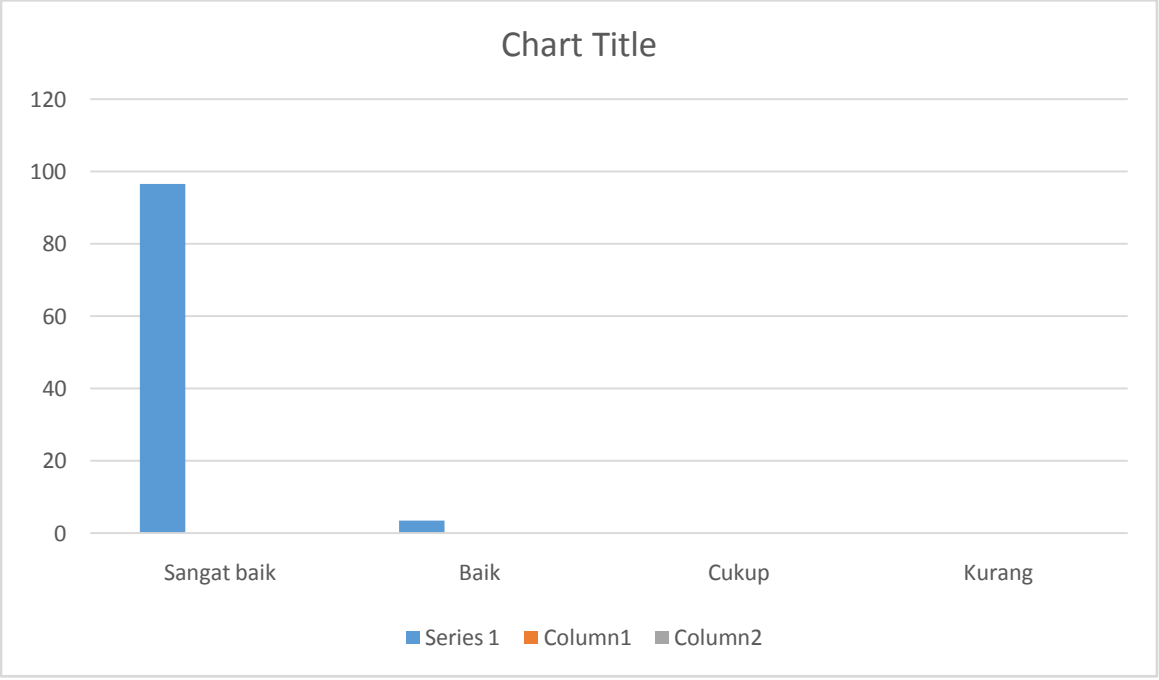
**HASIL TABULASI SURVEY KEPUASAN MAHASISWA**  
**MANAJEMEN SPS UHAMKA**

N O	Aspek yang Diukur	Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang (%)
1	<b>Keandalan (<i>reliability</i>):</b> <i>Bagaimanakah kemampuan komponen UHAMKA berikut ini dalam memberikan pelayanan?</i>	86,67	11,67	1,67	0
2	<b>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>):</b> <i>Bagaimanakah kemauan komponen UHAMKA berikut ini dalam membant mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?</i>	96,67	3,33	0	0
3	<b>Kepastian (<i>assurance</i>):</b> <i>Bagaimanakah kemampuan komponen UHAMKA berikut ini untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan?</i>	90	8,33	1,67	0
4	<b>Empati (<i>empathy</i>):</b> <i>Bagaimanakah kesediaan/kepedulian komponen UHAMKA berikut ini untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?</i>	95	5	0	0
5	<b>Tangible:</b> <i>Bagaimanakah penilaian Anda terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana?</i>	0	71,67	20	8,33
	Jumlah	368,34	100	23,34	8,33



Analisis :  
Berdasarkan Grafik di atas terlihat bahwa yang menjawab sangat baik sebesar 86,67, sebanyak 11,67 menjawab baik, 1,67% menjawab cukup, sebanyak 0% menjawab kurang.

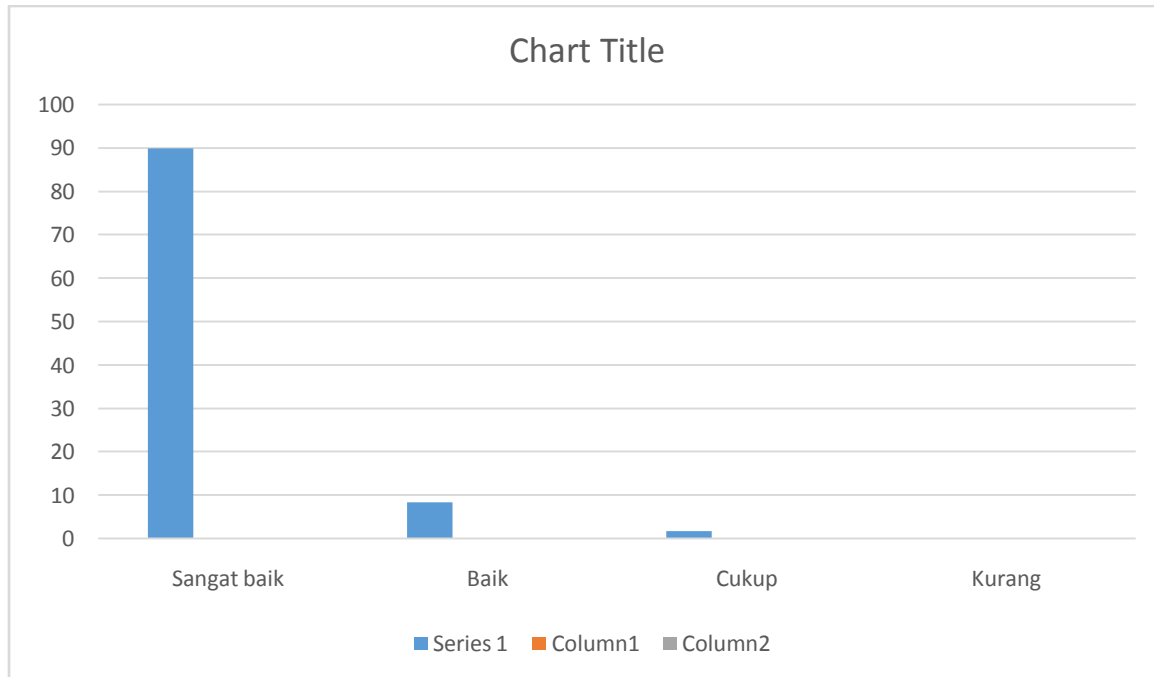
2.



Analisis :

Berdasarkan Grafik di atas terlihat bahwa yang menjawab sangat baik sebesar 96,67, sebanyak 3,33 menjawab baik, sebanyak 0% menjawab cukup, sebanyak 0% menjawab kurang.

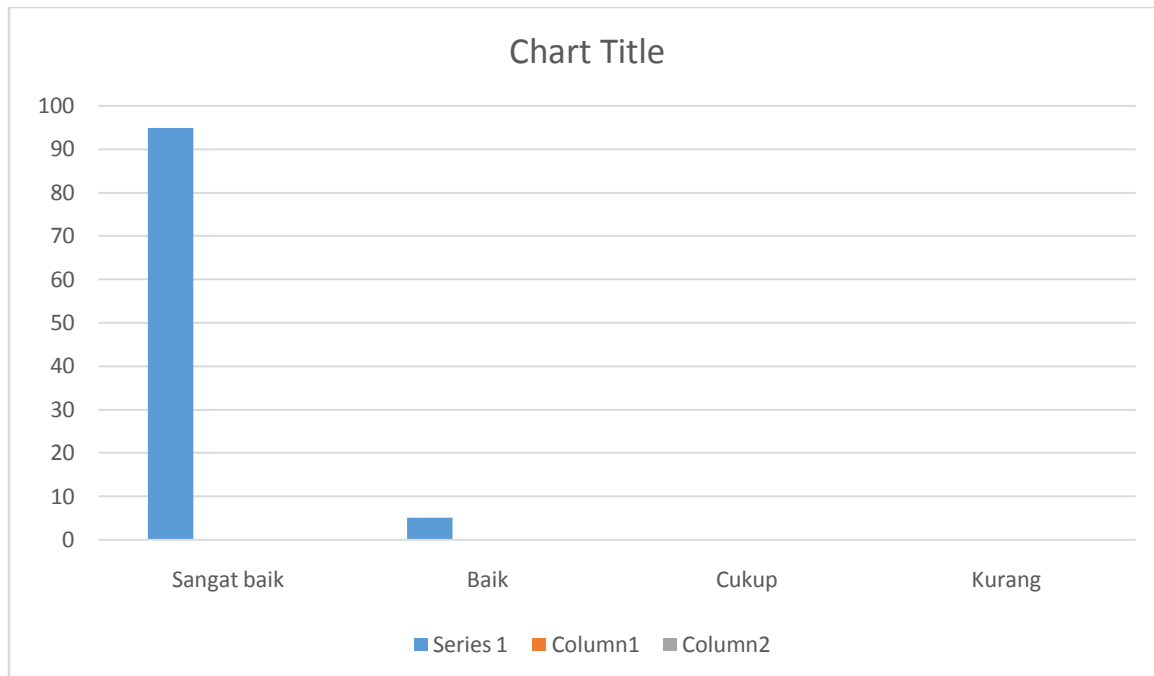
3.



Analisis :

Berdasarkan Grafik di atas terlihat bahwa yang menjawab sangat baik sebesar 90, sebanyak 8,33 menjawab baik, sebanyak 1,67% menjawab cukup, sebanyak 0% menjawab kurang.

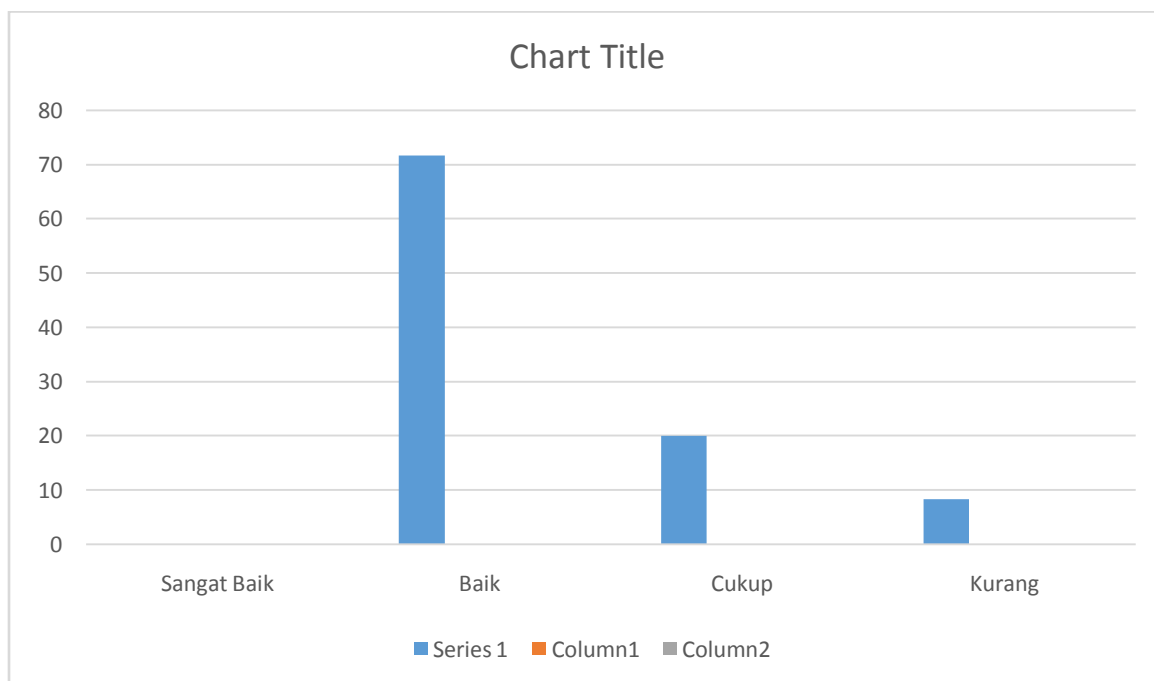
4.



Analisis :

Berdasarkan Grafik di atas terlihat bahwa yang menjawab sangat baik sebesar 95%, sebanyak 5% menjawab baik, sebanyak 0% menjawab cukup, sebanyak 0% menjawab kurang.

5.



Analisis :

Berdasarkan Grafik di atas terlihat bahwa yang menjawab sangat baik sebesar 0%, sebanyak 71,67% menjawab baik, sebanyak 20% menjawab cukup, sebanyak 8,33% menjawab kurang.

Rencana Tindak lanjut :

Semester Depan melengkapi sarana dan prasarana di Program Studi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA.

## **Bab V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA terhadap sarana dan prasarana dinilai cukup.

#### **5.2 Saran**

Rencana tindak lanjut Program Studi Manajemen S2 Prof. DR. HAMKA yaitu mengadakan pelatihan proses pembelajaran kepada dosen-dosen program studi Manajemen S2 Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Daryanto, 2011. Manajemen Pemasaran. Cetakan satu, Bandung, Satu Nusa.

Kotler, Philip, 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi ketiga belas jilid 1 dan 2 Jakarta, Erlangga.

Sekaran, Uma. 2006. Research Methods for business. Jakarta, Salemba Empat.

Zaini Baihaki, 2013. Analisis Pengaruh Citra Merk, kualitas produk, dan Promosi terhadap Keputusan pembelian studi kasus pasta gigi pepsodent di Jakarta timur. Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta.